

DIRITTI E DOVERI NELLE VENDITE AL CONSUMO

Il titolare di un esercizio di commercio al dettaglio può trovarsi nella necessità di "gestire" un contenzioso con i propri interlocutori commerciali (fornitori, clienti finali, clienti professionali) in relazione ad elementi caratterizzanti la qualità del prodotto venduto. Fattori quali:

- i vizi di conformità sia nelle vendite ai consumatori finali (es. per difetti di fabbricazione della merce) che nelle vendite ad operatori professionali (come pure negli acquisti di merci che il negoziante acquista anch'esso come operatore professionale);
 - il diritto del cliente di recedere dal contratto (a certe condizioni);
 - la responsabilità per eventuali danni conseguenti ai difetti dei prodotti (es. la fodera interna della borsa che ho venduto ha perso il colore ed ha rovinato il portafogli della cliente);
 - la sicurezza del prodotto venduto (relativamente all'incolumità degli utilizzatori o di terzi);
- sono tutti elementi relativi a problematiche inserite dal legislatore, a vario titolo, nell'ambito del "Codice del Consumo" (D.Lgs. 6 settembre 2005 n.206).

Le schede che seguono, elaborate dalla Confcommercio di Vicenza con il contributo della Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura di Vicenza, si ripropongono di schematizzare alcuni aspetti caratterizzati le problematiche suddette e, ferme restando le necessarie semplificazioni, di costituire una sorta di Pro-Memoria di veloce consultazione.

Le schede sono suddivise in 5 "Titoli", caratterizzati da diverse colorazioni dello sfondo, così organizzati:

TITOLO 1 – I BENI DI CONSUMO E LE GARANZIE PER I VIZI DI CONFORMITÀ

Il codice del Consumo raccoglie dall'art. 128 all'art.135 le norme di riferimento in materia di vizi di conformità dei prodotti venduti "al consumo". Le regole ivi contenute si applicano a condizione che l'acquirente abbia operato l'acquisto al di fuori della eventuale sfera professionale (operando quindi come consumatore finale). Quando l'acquisto è operato invece a titolo professionale le norme di riferimento sono quelle previste dal Codice Civile (vedasi Scheda 1.1). Il consumatore che eccede al negoziante l'emergere di un vizio di conformità sul bene acquistato non può scegliere del tutto liberamente il rimedio da esperire ma deve seguire, quantunque con alcune discrezionalità, un percorso logico obbligato alla fine e solo alla fine del quale può richiedere, se del caso, la risoluzione del contratto. La Scheda 1.2 illustra il percorso suddetto nel dettaglio. Il consumatore ha un termine limitato di tempo per far valere la garanzia sul suo acquisto. Tale termine è evidenziato nella Scheda 1.3. Si noti che i vizi "garantiti" ai sensi del Codice del Consumo sono quelli già presenti al momento della cessione del prodotto e non quelli sopravvenuti (per i quali è peraltro possibile che il produttore abbia stabilito una garanzia ulteriore ed indipendente). Un elemento fondamentale nell'ambito di tale problematica è quindi a chi spetti dimostrare che il vizio fosse o meno presente al momento dell'acquisto. Il legislatore ha parzialmente risolto la questione stabilendo una presunzione "legale" in virtù della quale si presume che il vizio preesista al momento dell'acquisto quando questo si manifesti nei primi sei mesi successivi alla consegna del bene.

TITOLO 2 – GARANZIA LEGALE PER VIZI NEI RAPPORTI TRA OPERATORI PROFESSIONALI

Il negoziante non sempre vende i propri prodotti a consumatori finali e, lui per primo, è cliente di altri operatori professionali (grossisti, altri negozianti o direttamente produttori). Per tali rapporti, si diceva, la gestione dei vizi di conformità non seguirà le procedure previste dal Codice del Consumo (a meno che, cosa poco frequente, le parti non abbiano voluto applicarle a titolo volontario) potendosi applicare, invece, altre fonti normative ed in particolare alcune norme del Codice Civile (vedasi art. 1490 e le norme in materia di risarcimento del danno). Vedasi Scheda 2.1. In realtà all'interno del Codice del Consumo esiste una previsione, in materia di garanzie, che interessa comunque anche il rapporto tra professionisti. Si tratta del diritto di regresso previsto dall'art. 131. Consiste nella facoltà del negoziante (che, avendo dovuto dar seguito alle richieste del consumatore finale in tema di vizi di conformità – ad esempio riparando il bene - ha sostenuto dei costi) di rivalersi dei costi sostenuti nei confronti dei soggetti a monte della catena distributiva responsabili della non conformità. Le Schede 2.2, 2.3 e 2.4 schematizzano quindi i tre aspetti caratteristici della gestione delle non conformità nei rapporti tra professionisti. Dalle stesse traspare ad evidenza il regime meno dettagliato e, di fatto, meno garantista delle posizioni dell'acquirente rispetto a quello contenuto nel Codice del Consumo.

TITOLO 3 – IL DIRITTO DI RECESSO E IL "CAMBIO DELLA MERCE"

La sezione prende spunto dalla disciplina del diritto di recesso contenuta nel Codice del Consumo per focalizzare in realtà l'attenzione sul diritto concesso dal negoziante alla clientela di cambiare la propria merce. La Scheda 3.1 illustra, ora in modo più discorsivo, la problematica richiamando la necessità, in capo all'esercente, di prestare particolare attenzione nella concessione di specifici diritti al "cambio della merce".

TITOLO 4 – LA "SICUREZZA DEI PRODOTTI"

Il Codice del Consumo dedica una sezione specifica alla problematica della sicurezza dei prodotti. E' largamente diffusa negli operatori commerciali la convinzione che in capo al dettagliante non ricadano particolari obblighi o responsabilità in materia di sicurezza dei prodotti, dato che il negoziante non incide, di norma, in alcun modo sulle specifiche e sulle qualità fisiche del prodotto. Alcuni obblighi, invece, ricadono proprio in capo all'esercente e la Scheda 4.1 si ripropone di riassumere, schematicamente, le attenzioni che al rivenditore finale non devono comunque mai mancare.

TITOLO 5 – LA "RESPONSABILITÀ PER DANNI DA PRODOTTI DIFETTOSI"

Non deve essere confusa la responsabilità del negoziante nel garantire che i prodotti venduti siano privi di vizi di conformità da eventuali responsabilità dell'esercente per danni causati da prodotti difettosi. Predette responsabilità possono infatti ricadere anche in capo al dettagliante. La Scheda 5.1 illustra i casi nei quali il negoziante può essere responsabile per danni, mentre la Scheda 5.2 chiarisce i danni ed i tempi in relazione ai quali il dettagliante potrebbe essere chiamato in causa.

In appendice alla pubblicazione l'operatore può consultare una raccolta di **FAQ** (domande guida con relative indicazioni per trovare le risposte anche nelle schede) e un **estratto del Codice del Consumo** (relativo alle sole garanzie legali di conformità per i beni di consumo). Il testo aggiornato dell'intero provvedimento normativo potrà essere scaricato dagli interessati al sito www.ascom.vi.it.

INDICE DELLE SCHEDE

0.1 Di che cosa si occupano le schede

Titolo 1 - I Beni di Consumo e le garanzie per i vizi di conformità

- 1.1 Vizi di Conformità: le fonti normative
- 1.2 La procedura per far valere la garanzia
- 1.3 Durata della garanzia

Titolo 2 - Garanzia legale per vizi nei rapporti tra operatori professionali

- 2.1 Negoziante e vizi di prodotto nei rapporti con gli altri operatori professionali
- 2.2 Le garanzie per vizi nei rapporti tra operatori professionali
- 2.3 Il risarcimento del danno

2.4 Diritto di regresso per vizi di conformità

Titolo 3 – Il diritto di Recesso e il "cambio della merce"

3.1 Diritto di recesso e "cambio della merce"

Titolo 4 – La "sicurezza dei prodotti"

4.1 Sicurezza prodotti

Titolo 5 – La "responsabilità per danni da prodotti difettosi"

- 5.1 Responsabilità per danni da prodotto difettoso
- 5.2 Danni risarcibili in caso di prodotti difettosi e termini di decadenza/prescrizione

Appendice:

Normativa

FAQ

VIZI DI CONFORMITÀ: LE FONTI NORMATIVE

Diverse sono le norme di riferimento in tema di garanzia per vizi di conformità a seconda della natura dell'acquirente

Negoziò

Vende a

Privati/consumatori

Altri negozianti o grossisti
(che comprano per rivendere)

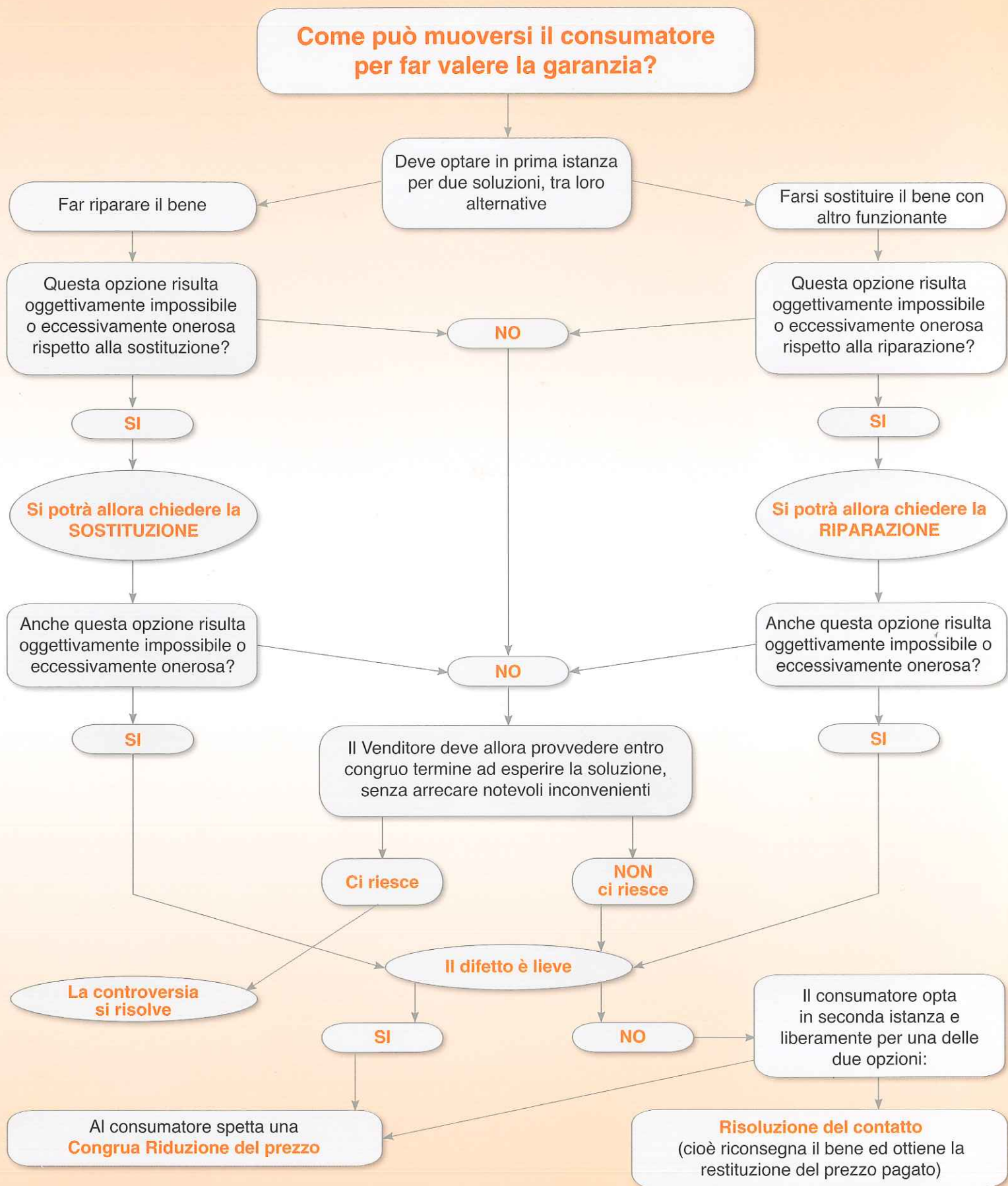
Utilizzatori professionali
(che acquistano per utilizzare il prodotto nella loro attività)

Esempio:
1) Giardiniere compra tosaerba
2) Agente di commercio acquista computer

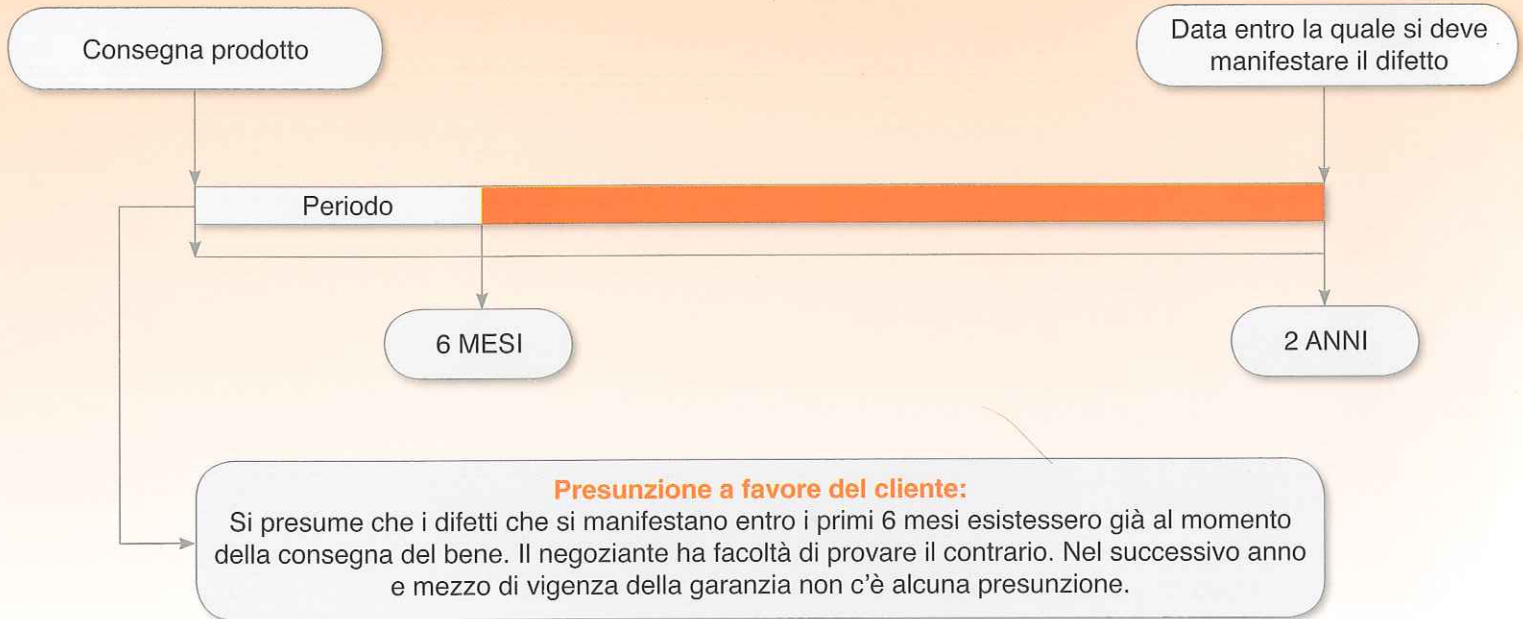
Si applicano sempre le norme del Codice del Consumo D.Lgs. 206/2005 (è possibile derogarle solo in senso favorevole al consumatore)

Non si applica il Codice del Consumo (a meno che il venditore non voglia garantire volontariamente il buon funzionamento) e si seguiranno le previsioni del Codice Civile (es. art. 1490)

LA PROCEDURA PER FAR VALERE LA GARANZIA



DURATA GARANZIA



Per i beni usati le parti possono convenire un periodo di garanzia più breve ma non inferiore ad 1 anno.

Decadenza dei diritti di garanzia



Per non decadere dal diritto di garanzia il consumatore, quindi, deve denunciare il vizio al negoziante entro 2 mesi da quando lo stesso si è manifestato

Il diritto di recesso può essere definito come il diritto del consumatore di “cambiare idea” e cioè di rinunciare al prodotto acquistato, ricevendo la restituzione del prezzo pagato, pur non lamentando particolari vizi di conformità (e nemmeno dovendo fornire particolari giustificazioni a sostegno della scelta di esercitare il diritto stesso).

Si tratta di un “diritto” previsto dal Codice del Consumo a favore del consumatore limitatamente a pochi e specifici casi (vedasi art. 64 del Codice del Consumo) quali i contratti sottoscritti a distanza o comunque negoziati al di fuori dei locali commerciali (es. acquisti su internet, per corrispondenza, ecc.).

La legge non attribuisce, invece, il diritto di recesso al consumatore finale nelle compra-vendite effettuate nelle “tradizionali” forme di vendita. Se l’acquisto viene effettuato, come di norma, in un negozio, non spetterà pertanto al cliente il diritto di recesso e, quindi, eventuali richieste del consumatore potranno riguardare solo questioni relative ai vizi di conformità (es. difetti).

Il negoziante può peraltro concedere su base volontaria il diritto di recesso o comunque può garantire alla propria clientela l’applicazione di un regime ispirato al diritto di recesso concedendo all’acquirente un termine entro il quale gli è assicurata la facoltà di cambiare la merce con altra di suo gradimento.

Nella prassi numerose attività commerciali concedono al cliente la facoltà di cambiare la merce (anche mediante l’emissione di un c.d. “buono acquisto” da spendere in negozio).

Questa fattispecie può comunque rappresentare motivo di conflitto tra le parti specialmente in assenza di pattuizioni chiare relative ai termini per poter esercitare il diritto promesso.

Si ritiene utile indicare di seguito alcuni elementi da considerare in occasione della concessione al cliente del diritto a “cambiare la merce” nel punto vendita:

- Modalità attraverso le quali il cliente è messo a conoscenza del diritto al “cambio” ed in che modo il negoziante ottiene prova della conoscenza di detti termini in capo al consumatore (es. presenza di semplici cartelli nel punto vendita; passaparola del commesso, sottoscrizione di un documento apposito, ecc.);
- Limite di tempo (dall’acquisto del bene) entro il quale il cliente deve manifestare la volontà di avvalersi del diritto al “cambio merce” (es. “la merce non si cambia più, decorsi tre mesi dall’acquisto”);
- Condizioni minime nelle quali deve essere presentata la merce riportata per il “cambio” (es. non riportare segni di utilizzo, integra, con confezione originaria non aperta, con confezione originaria anche se aperta, ecc.);
- In caso di rilascio del buono: limite di tempo entro il quale il cliente dovrà spendere il buono e le conseguenze nel caso in cui tali tempi non siano rispettati.
Si presti grande attenzione a tale elemento in quanto dal momento della concessione del buono il negoziante, oltre a detenere il prezzo già pagato, ha di nuovo in carico la merce riconsegnata dal cliente (che generalmente viene rimessa in vendita e che quindi potrebbe non essere più cedibile al cliente che l’ha riconsegnata). Se il cliente non spende il buono nei termini potrebbe non esserci più il modo di “tornare indietro” con la restituzione del bene (divenuto frattanto “irripetibile” perché venduto).
- Eventuali periodi durante i quali il buono comunque non potrà essere speso (es. durante le vendite di fine stagione).